



مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

دکتر حسن اشرفی‌ریزی*

استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مرکز تحقیقات فناوری اطلاعات در علوم سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

مرتضی امرایی

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

احمد پاپی

مربی، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

دکتر سوسن بهرامی

دکترای تخصصی مدیریت آموزشی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

راحله سموعی

کارشناس ارشد روانشناسی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۲/۱۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۱۰/۱

چکیده

هدف: هدف از این پژوهش تعیین و مقایسه میانگین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان است.

روش: روش پژوهش، پیمایشی تحلیلی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی کوپین دام بود. جامعه آماری آن، شامل ۱۱۷ نفر کتابدار کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و روش نمونه‌گیری سرشماری بوده است. روایی پرسشنامه از روش محتوایی و صوری و پایایی آن با استفاده از محاسبه‌ی ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۶، محاسبه و تأیید گردید. روش گردآوری داده‌ها، به شکل مراجعه حضوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از

* نویسنده رابط: morteza.amraei@yahoo.com

نرم‌افزار SPSS در دو سطح آمار توصیفی (درصد، میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (آزمون t تک متغیره، آزمون Manova و LSD) صورت گرفت.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد که کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از مهارت‌های ارتباطی به نسبت مطلوبی برخوردار هستند. و مؤلفه‌های قاطعیت و بینش در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در کتابداران با جنسیت مرد بیشتر از کتابداران با جنسیت زن بوده و تنظیم عواطف در کتابداران گروه سنی ۳۸ تا ۴۷ سال بیشتر از کتابداران با گروه سنی ۱۸ تا ۳۷ سال بوده است. هم‌منطور اختلاف میانگین تنظیم عواطف بر حسب مدرک تحصیلی در کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سطح $P \leq 0/05$ معنادار بوده است، به طوری که تنظیم عواطف در کتابداران با مدرک دیپلم کمتر از کتابداران با مدرک کارشناسی بوده است.

نتیجه‌گیری: بررسی مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران مورد بررسی نشان داد که میانگین همه مؤلفه‌های از سطح متوسط بالاتر بوده و ارتباط معنی‌داری بین مؤلفه‌های قاطعیت و بینش با جنسیت و همین‌طور بین تنظیم عواطف با سن و مدرک تحصیلی وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: مهارت‌های ارتباطی، دانشگاه اصفهان، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، کتابداران، کتابخانه‌های دانشگاهی.

مقدمه و بیان مسأله

بر طبق تعریفی که محققان از مفهوم مهارت در ارتباطات ارائه کرده‌اند، ارتباط ماهرانه عبارت است از رابطه برقرارکردن با دیگران به شکلی کارآمد و مناسب. کارآمدبودن به معنای دست‌یافتن به اهدافی است که با برقراری تعامل مورد نظر، درصد دست‌یافتن به آنها هستیم. اهداف، ممکن است تشریح یک ایده، ترغیب یک شخص، پافشاری بر یک نظر، آرام کردن یک شخص و... باشد. مهارت مستلزم مناسب‌بودن نیز می‌باشند. ارتباطی ماهرانه است که با شرایط و افراد منطبق باشد؛ برای مثال در مصاحبه شغلی نباید همان‌طوری صحبت کرد که در یک مهمانی با دوستان خود صحبت می‌کنیم (تی وود، ۱۳۷۹). هارجی، مهارت‌های ارتباطی را به منزله آن دسته از مهارت‌هایی می‌داند که به واسطه آنها افراد می‌توانند درگیر تعامل‌های بین فردی و فرایند ارتباط شوند، یعنی فرایندی که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار، و احساس‌های خود را از طریق مبادله پیام‌های کلامی و غیر کلامی با یکدیگر در میان می‌گذارند (هارجی، ساندرز و دیکسون، ۱۳۸۴). بسیاری از موفقیت‌ها در اغلب جوامع در گرو مهارت در نوع انتخاب کلمات است. تقریباً همه انسان‌های موفق به دلیل فراست در گزینش کلمات مناسب، به کامیابی دست یافته‌اند. در ارتباط کلامی، هدف اثر گذاشتن بر رفتار دیگران است. هدف کلی ارتباطات کلامی، تغییر یا اصلاح در منبع معنی شنوندگان است، به عبارت دیگر، گوینده امیدوار است که در مخاطبان او، پس از فراغت از موقعیت ارتباطی، تغییر الگوی رفتار دیده شود. ارتباطات غیر کلامی مهم‌ترین بخش ارتباط میان‌فردی را تشکیل می‌دهد و در سال‌های اخیر ارتباط غیر کلامی به طور جدی مورد بررسی قرار گرفته است (باستانی، ۱۳۸۶). برکو^۱ ارتباط غیر کلامی را ارتباط از طریق کلیه محرک‌های بیرونی غیر از کلمات نوشتاری و گفتاری می‌داند. این نوع ارتباط شامل حرکات بدنی، مشخصات ظاهری، مشخصات صدا و نوع استفاده از فضا و فاصله است (ری. ام، ۱۳۷۸). طرز قرار گرفتن، راه رفتن، ایستادن، حرکات سر و دست، چهره و چشم‌ها، طرز لباس پوشیدن و... همه نشانه‌های ارتباط غیر کلامی هستند. اصولاً در مراودات اجتماعی بیشتر بر نشانه‌های غیر کلامی اعتماد می‌کنند تا بر نشانه‌های کلامی (حسینی، ۱۳۹۰). ارتباطات غیر کلامی در اغلب اوقات به مراتب ظریف‌تر و مؤثرتر از ارتباطات کلامی است و بهتر از واژه‌ها می‌تواند مقصود را منتقل کند. برای مثال چه بسا یک لبخند، خیلی ساده‌تر از واژه‌ها احساسات ما را منتقل کند یا حتی یک چشمک، می‌تواند معنای عبارتی را کاملاً عوض کند. اشخاصی که تسلط بیشتری بر کنترل رفتارهای غیر کلامی خود دارند

می‌تواند به شکلی هدفمند از این نوع ارتباط برای نفوذ در دیگران استفاده کنند. اینها معمولاً انسان‌های موفق هستند و بسته به موقعیت اجتماعی خود، جزو افراد برتر محسوب می‌شوند (باستانی، ۱۳۷۶).

کتابخانه‌ها از نهادهای مؤثر و مفید هستند که از فعالیت‌های علمی، پژوهشی و فرهنگی حمایت می‌کنند و در گسترش علوم و دانش‌های نوین نقش به‌سزایی ایفا می‌کنند. پشتیبانی از فرایندهای آموزشی و پژوهشی از طریق فراهم‌آوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات رسالت اصلی کتابخانه‌ها و کتابداران است (Hernon, Giesecke, Camila, 2007). در این راستا می‌توان در کتابخانه چهار کارکرد عمده مجموعه‌سازی، سازماندهی، اشاعه و مدیریت اطلاعات در نظر گرفت. اشاعه اطلاعات که به بخش خدمات عمومی کتابداری و اطلاع‌رسانی اشاره دارد سطح تماس کتابخانه با جامعه را به وجود می‌آورد؛ زیرا کتابداران در این قسمت به طور مستقیم با مراجعه‌کنندگان در تماس هستند و حاصل کار کتابخانه در این قسمت نمود پیدا می‌کند و نیز رسالت اصلی کتابخانه و با استناد به قوانین رانگاناتان، همانا خدمت به مردم است؛ به عبارت دیگر می‌توان گفت دیگر کارکردهای کتابخانه یعنی مجموعه‌سازی، سازماندهی و مدیریت اطلاعات و منابع برای ارائه خدمات هرچه بهتر به مراجعین و برای برآوردن نیاز جامعه صورت می‌گیرد و نقش کتابدار در پیشبرد این رسالت، به عنوان نیروی انسانی در کتابخانه‌ها جذب مراجعین به کتابخانه، آشنایی آنها با خدمات کتابخانه، منابع مختلف، شیوه‌های بهره‌گیری از آنها و در نتیجه گسترش علوم و خدمت‌رسانی به جامعه می‌باشد.

یکی از عواملی که در پیشبرد این رسالت می‌تواند مفید باشد و کتابداران را در نیل به اهداف یاری کند، کیفیت رابطه آنها با مراجعه‌کنندگان است. هر اندازه این ارتباط به طور مناسبی مستقر و به شکل مؤثری گسترش یافته باشد، به همان اندازه کتابدار و در نتیجه کتابخانه در دستیابی به اهداف خود موفق‌تر خواهد بود.

دیانی (۱۳۷۰) بیان می‌کند: کار با بیشتر مردم لذت‌بخش است، به‌ویژه اگر نسبت به آنها رفتار مناسب صورت گیرد. اما مراجعه‌کننده ممکن است از شیوه برخورد با او یا عدم توجه به او در کتابخانه عصبانی باشد یا شرایط خارج از کتابخانه او را تحت فشار قرار داده باشد. از سوی دیگر کتابدار هم می‌تواند تحت عوامل مختلف مثل مشغله زیاد، عوامل شخصی و خارج از کتابخانه، برخورد با مراجعین با سطح توقع متفاوت و نیازهای اطلاعاتی مختلف و بعضاً مشابه نتواند با مراجعه‌کننده ارتباط مناسبی برقرار کند. بنابراین، کتابداران برای انجام هرچه بهتر رسالت حرفه خود باید بتوانند بر این مشکلات غلبه کنند. خارج از این مسأله کتابداران در حین مصاحبه مرجع نیازمند برقراری یک ارتباط مناسب و به‌کارگرفتن فنون مهارت‌های ارتباطی می‌باشند که بتوانند با استفاده از این فنون، نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کننده را بفهمند تا بتوانند او را در یافتن اطلاعات مورد نیاز خود یاری کنند.

حال کتابخانه به عنوان نهادی اجتماعی برای انجام این رسالت بزرگ باید بتواند جهت رفع نیازهای مراجعین خود توانمند عمل نماید. توانمندی نهایی کتابخانه نیز در سایه بهره‌گیری از کتابداران توانمند جهت ارائه خدمات به جامعه خود حاصل می‌شود. پس همواره باید جهت توانمندسازی کتابداران تلاش‌هایی به طور مستمر و جاری انجام شود. به دنبال آن لازم است کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی عواملی را که بر توانمندی‌شان تأثیر گذار هستند شناسایی و کنترل نمایند (باب الحوایجی و آفاکیش زاده، ۱۳۸۹). یکی از رویکردهای نوینی که در کتابخانه‌ها مطرح شده، بهره‌گیری از نظریه‌های رهبری و هدایت کاربران با تکیه بر روش‌های روانشناسانه است. این شیوه اثربخش می‌تواند به کمک کتابداران و مدیران کتابخانه آمده، آنها را در فعالیت‌های تخصصی پشتیبانی کند و سطح خدمات کتابخانه‌ای را افزایش دهد (Hernon, Giesecke, Camila, 2007). در این راستا مهارت‌های ارتباطی می‌تواند زمینه‌ای مناسب را به وجود آورد تا به وسیله آن مراجعین بتوانند آزادانه نیازها و انتظارات خود را برای کسب حمایت از سوی کتابداران ابراز کنند.

تاکنون مهارت‌های ارتباطی کتابداران و برقراری ارتباط مناسب با مراجعین در کتابخانه‌های دانشگاهی به طور جدی و قابل ملاحظه مورد بررسی واقع نشده است. به نظر می‌رسد کتابداری که توانایی‌های لازم برای برقراری ارتباط مناسب با مراجعین را

داشته باشد خدمات را به گونه‌ای عرضه می‌کند که موجب رضایت‌مندی بیشتر از سوی مراجعین شود. کتابداران با مهارت‌های ارتباطی بالا همچنین، در برآوردن نیازهای مراجعین توانا هستند و می‌توانند خواسته‌های آنها را درک کنند و پاسخگوی نیازهای آنها باشند.

از طرفی نیز در جامعه دانشگاهی به علت سطح بالای تعامل بین کتابداران با جامعه فرهیخته، نیاز داریم که کتابدارانی توانمند، رسالت ارائه خدمات هر چه بهتر به این جامعه را بر عهده گیرند؛ زیرا دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با داشتن حدود ۲۵ کتابخانه دانشگاهی، دارای مجموعه‌ای از کتابداران تحصیل کرده است که جامعه استفاده‌کننده از آنها؛ اساتید، کارمندان، پژوهشگران و دانشجویانی هستند که از سراسر کشور به نحوی در این دانشگاه‌ها مشغول کسب علم و دانش و انجام تحقیقات و پژوهش‌های روزمره هستند. در این میان، با توجه به اینکه داشتن کتابدارانی توانمند جهت ارائه بهتر خدمات، در نتیجه کمک به کسب علم و دانش و انجام تحقیقات، مسأله‌ای مهم و اساسی است، توجه به عوامل مؤثر برای ارائه خدمات هر چه بهتر مانند مهارت‌های ارتباطی اهمیت بالایی دارد. بنابراین، ما در این پژوهش به ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و ارتباط آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی می‌پردازیم، تا در این جهت گام برداریم.

سؤال‌های پژوهش

۱. میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی و مؤلفه‌های آن در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان چقدر است؟
۲. میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان چقدر است؟

فرضیه‌های پژوهش

۱. بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن، جنس، رشته تحصیلی، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت) رابطه وجود دارد.
۲. بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن، جنس، رشته تحصیلی، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت) رابطه وجود دارد.

پیشینه پژوهش

رضائی و همکاران (۱۳۷۹) در پژوهش خود به بررسی عملکرد مهارت ارتباطی پزشکان با بیماران و نگرش پزشکان نسبت به آن پرداختند. به این نتیجه رسیدند که از نظر بیماران، ۱۲ درصد پزشکان فاقد مهارت ارتباطی و ۶۰ درصد دارای مهارت‌های ارتباطی خوب بودند. پزشکان زن بیشتر از پزشکان مرد و پزشکان عمومی بیشتر از پزشکان متخصص از مهارت‌های ارتباطی بهتر برخوردار بودند و پزشکان در گروه سنی بالاتر و با سابقه کاری بیشتر اهمیت بیشتری برای مهارت‌های ارتباطی قائل بوده‌اند.

فداکار و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود به بررسی تأثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی براساس مقایسه دانش‌آموزان و دانشجویان پرداختند. نتایج نشان داد میانگین نمره دانشجویان از دانش‌آموزان بیشتر بود و فقط در خرده آزمون «مهارت درک پیام» میانگین نمرات دانشجویان به طور معناداری بیش از دانش‌آموزان بوده است و در سایر خرده آزمون‌های مربوط به «تنظیم عواطف»، «گوش دادن»، «بینش در ارتباط» و «قاطعیت ارتباطی» تفاوت معناداری بین دو گروه دانشجویان و دانش‌آموزان مشاهده نشد. در کل میانگین نمره گروه دختران بیشتر از پسران بوده و تفاوت دو گروه معنادار است.

امینی (۱۳۸۹) در پژوهش خود به ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان پرداخت. یافته‌ها نشان داد که کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان از نظر میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی و غیر کلامی در سطح خوبی قرار دارند و بین مهارت‌های کلامی و غیر کلامی کتابداران بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن، جنس، مدرک، رشته تحصیلی، سابقه کار، و سازمان مادر) تفاوت معناداری وجود ندارد. اما بین مهارت‌های کلامی کتابداران بر حسب رشته

تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده شد. به این صورت که در خرده مهارت گوش دادن فارغ‌التحصیلان رشته‌های غیر کتابداری نمره بالاتری کسب کرده‌اند.

فرت و مارسینک (Freet & Marcinek, 2005) در پژوهش خود تحت عنوان «آینده کتابخانه‌ها و کتابداران دانشگاهی» با روش دلفی سعی به پاسخ‌دهی به این سؤال کردند که نقش کتابخانه‌های آکادمیک و مهارت‌های مورد نیاز کتابداران آکادمیکی در سال ۲۰۰۵ چیست. یافته‌ها نشان داد که که مهارت‌ها و ویژگی‌هایی که کتابدار کتابخانه آکادمیک باید از آن برخوردار باشد عبارت است از: مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های فناوری اطلاعاتی، مهارت‌های مدیریتی، تعهد، دانش موضوعی. در این بین مهارت‌های ارتباطی از اهمیت بیشتری برخوردار هستند.

گوسین بودو و مکینش (Gosine-Boodoo & Mcnish, 2005) در پژوهش خود به بررسی تأثیر محیط توسعه یافته یا در حال توسعه کشورها بر مهارت‌ها و قابلیت‌های کتابداران حرفه‌ای پرداختند. یافته‌ها نشان داد که در کشورهای توسعه یافته، سطح رضایت کلی از مهارت‌های کلیدی به این ترتیب است: مهارت‌های ارتباطی، تعهد، دانش موضوعی، تحصیل، مهارت‌های مدیریت و در پایان مهارت‌های فناوری اطلاعات، در حالی که در کشورهای در حال توسعه ابتدا تعهد و سپس مهارت‌های ارتباطی، دانش موضوعی، تحصیل، مهارت‌های مدیریت و فناوری اطلاعات دارای بالاترین سطح رضایت هستند. در هر دو گروه مهارت‌های ارتباطی و تعهد از اهمیت بیشتری برخوردار بودند.

میلز و لودوگ (Mills & Lodog, 2006) در پژوهش خود تحت عنوان "تأثیر هوش هیجانی بر تعامل بین کتابدار-کاربر" هوش هیجانی را بر روی کتابداران ۳۴ کتابخانه دانشگاهی از طریق مصاحبه با کتابداران انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که عامل موفقیت کتابداران در تعامل با کاربران در به کار بردن مهارت‌های کلامی و غیر کلامی نهفته است و همچنین هوش هیجانی باعث تولید اطلاعات حرفه‌ای و بالا رفتن درک از محیط و ارائه خدمات بهتر به کاربران می‌شود.

گیرولیموز و کونزتا (Gerolimos & Konsta, 2008) مهارت‌های کتابداران و صلاحیت‌های آنها در محیط اطلاعاتی مدرن را مورد بررسی قرار دادند. برای گردآوری اطلاعات از ۲۰۰ آگهی استخدامی از وب سایت‌های شناخته شده و معروف در انگلیس، کانادا، استرالیا و آمریکا استفاده کردند. در نهایت ۳۸ مورد مهارت برای کتابداران در آگهی‌های مختلف در نظر گرفته شد که در بیش از ۶۰ درصد آنها مهارت‌های ارتباطی به عنوان عنصری اساسی و اجتناب‌ناپذیر برای کتابداران مدرن در نظر گرفته شد.

یوسف (Yousef, 2011) در پژوهش خود با عنوان "ارتباطات مؤثر برای ارائه خدمات مرجع در کتابخانه‌های دانشگاهی" اهمیت به کارگیری مهارت‌های ارتباطی برای ارائه خدمات مرجع مؤثر را غیر قابل انکار می‌داند و آن را به عنوان سنگ بنای خدمات مرجع مؤثر و راهی برای تشخیص سؤال مرجع و برآوردن نیاز اطلاعاتی می‌داند.

کاکرمن (Kakirman, 2012) در پژوهشی با عنوان "مهارت‌های ارتباطی مؤثر برای مدیریت کتابخانه: روابط بین مدیران و کتابداران" به این نتیجه رسیدند که مهارت‌های ارتباطی به عنوان یکی از مهارت‌های به کار گرفته شده توسط مدیران برای افزایش رضایت شغلی به کار گرفته می‌شود که تأثیر زیاد بر روی عملکرد کتابداران، بازخورد کاربران و در نتیجه موفقیت و پیشبرد اهداف کتابخانه می‌شود.

استنتاج از مرور پیشینه‌ها

طبق یافته‌ها و نتایج پژوهش‌های انجام شده می‌توان چنین نتیجه گرفت که مهارت‌های ارتباطی به عنوان متغیری مهم تلقی شده است و در بین مهارت‌ها و ویژگی‌هایی که کتابدار کتابخانه دانشگاهی باید از آن برخوردار باشد، مهارت‌های ارتباطی از اهمیت بیشتری برخوردار هستند. همچنین، کتابداران کتابخانه‌های عمومی از نظر میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباطی در سطح خوبی قرار دارند. و بین مهارت‌های کلامی و غیر کلامی کتابداران بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن، جنس، مدرک، رشته

تحصیلی، سابقه خدمت، و سازمان مادر) تفاوت معناداری وجود ندارد، اما بین مهارت‌های کلامی کتابداران بر حسب رشته تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده شد. در حرفه‌های دیگر نیز در گروه‌های سنی بالاتر و با سابقه کاری بیشتر اهمیت بیشتری برای مهارت‌های ارتباطی قائل بوده‌اند و میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی جنس مؤنث به صورت معناداری بیشتر از جنس مذکر بوده است. در انتها، با توجه به مرور حاصل از پژوهش‌های گذشته که در داخل و خارج انجام گرفته می‌توان گفت که پژوهش‌هایی که مهارت‌های ارتباطی کتابداران، برای ارائه خدمات بهتر به مراجعین را ارزیابی کرده باشد خیلی اندک صورت گرفته به نظر می‌رسد که ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران و اطلاع‌رسانان برای ارائه خدمات بهتر به کاربران، نیاز به پژوهش‌های بیشتری دارد که ما در این پژوهش به بررسی و مقایسه مهارت‌های ارتباطی و تعیین ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن، جنس، رشته تحصیلی، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت) در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان می‌پردازیم.

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش، پیمایشی تحلیلی و جامعه آماری آن، شامل ۱۱۷ نفر کتابدار کتابخانه‌های مرکزی و دانشکده‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان (۶۶ نفر کتابدار دانشگاه اصفهان و ۵۱ نفر کتابدار دانشگاه علوم پزشکی اصفهان) در سال ۱۳۸۹ است که به طور رسمی، قراردادی و پیمانی در کتابخانه‌ها کار می‌کنند. حجم نمونه شامل تمامی ۱۱۷ نفر کتابدار و روش نمونه‌گیری سرشماری می‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی کوپین‌دام^۱ است. روایی سؤالات پرسشنامه‌ها از روش روایی محتوایی و صوری توسط متخصصان حوزه روانشناسی و کتابداری و اطلاع‌رسانی و پایایی آن، با استفاده از آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۶، تأیید شد. برای گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه‌ها به صورت حضوری بین تمامی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان توزیع شد و درباره موضوع تحقیق توضیحات لازم داده شد. جهت رعایت اصول اخلاقی در پژوهش توجه به نکاتی نظیر توجیه پاسخگویان و کسب رضایت آگاهانه برای شرکت در پژوهش، رعایت بی‌طرفی، استفاده از جدیدترین منابع اطلاعاتی و علمی، رعایت صداقت هنگام تجزیه و تحلیل داده‌ها و عدم تحریف دستاوردها در جهت هم‌سویی با خواسته‌های پژوهشگر، محرمانه نگهداشتن اطلاعات حاصل از پرسش‌نامه‌ها و دقت در نگهداری آنها به طور محرمانه، مد نظر قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مقیاس مهارت‌های ارتباطی، با استفاده از نرم‌افزار SPSS 16، در سطح توصیفی (درصد میانگین و انحراف معیار) و در سطح استنباطی (آزمون t تک متغیره، آزمون Manova و LSD) استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

بر اساس یافته‌ها، ۲۱ درصد پاسخگویان در پژوهش مرد و ۷۹ درصد زن بوده‌اند. ۳۴/۳ درصد از پاسخگویان ۳۸ تا ۴۷ سال، ۳۱/۴ درصد ۲۸ تا ۳۷ سال، ۲۰ درصد ۴۸ تا ۵۷ سال، ۱۲/۴ درصد ۱۸ تا ۲۷ سال و ۱/۹ درصد ۵۸ سال به بالا داشته‌اند. ۶۳/۸ درصد از پاسخگویان دارای مدرک کارشناسی، ۱۷/۱ درصد مدرک کارشناسی ارشد، ۹/۵ درصد دارای مدرک دیپلم و ۹/۵ درصد دارای مدرک کاردانی بودند. ۴۱/۹ درصد از پاسخگویان در رشته کتابداری، ۲۱ درصد کتابداری پزشکی، ۳۶/۲ درصد در سایر رشته‌ها تحصیل کرده‌اند. ۴۳/۸ از پاسخگویان با سابقه کار بین ۱ تا ۱۰ سال، ۳۶/۲ درصد بین ۱۱ تا ۲۰ سال و ۲۰ درصد با سابقه کار بالای ۲۰ سال بودند. ۵۳/۳ درصد از پاسخگویان در دانشگاه اصفهان و ۴۶/۷ درصد در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان مشغول به کار بودند.

داده‌های مربوط به سؤال‌های پژوهش

۱. میانگین نمره مهارت‌های و مؤلفه‌های آن در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان در سال ۱۳۸۹ چقدر است؟
۲. میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۹ چقدر است؟

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار مهارت‌های ارتباطی و مؤلفه‌های آن در دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

شاخص‌ها مؤلفه‌ها	نام دانشگاه	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	تک متغیره t
گوش دادن	اصفهان	۳/۱۹۸	۰/۳۹۶	۰/۰۵۲	۳/۷۴۸
	علوم پزشکی اصفهان	۳/۱۲۷	۰/۴۶۷	۰/۰۶۶	۱/۹۰۷
تنظیم عواطف	اصفهان	۳/۰۷۶	۰/۳۳۶	۰/۰۴۵	۱/۷۰۰
	علوم پزشکی اصفهان	۳/۰۳۰	۰/۴۲۴	۰/۰۶۰	۰/۴۹۹
درک پیام	اصفهان	۳/۰۶۳	۰/۳۸۰	۰/۰۵۰	۱/۲۴۵
	علوم پزشکی اصفهان	۳/۰۱۳	۰/۳۷۱	۰/۰۵۳	۰/۲۵۷
بینش	اصفهان	۳/۰۱۴	۰/۴۹۲	۰/۰۶۵	۰/۲۱۷
	علوم پزشکی اصفهان	۳/۰۴۰	۰/۵۵۷	۰/۰۷۹	۰/۵۱۶
قاطعییت	اصفهان	۳/۱۰۷	۰/۴۲۶	۰/۰۵۶	۱/۸۸۱
	علوم پزشکی اصفهان	۳/۰۸۹	۰/۳۹۳	۰/۰۵۶	۱/۵۹۶
مهارت‌های ارتباطی	اصفهان	۳/۰۹۲	۰/۲۵۷	۰/۰۳۴	۲/۶۷۷
	علوم پزشکی اصفهان	۳/۰۶۰	۰/۳۰۰	۰/۰۴۲	۱/۴۰۵

براساس یافته‌های جدول ۱، در دانشگاه اصفهان t مشاهده شده در ابعاد مهارت‌های ارتباطی (گوش دادن، تنظیم عواطف، درک پیام، بینش و قاطعییت) از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ بزرگتر است. بنابراین، میزان کلیه مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی در دانشگاه اصفهان بیشتر از سطح متوسط (سطح متوسط=۳) بوده است. همچنین، در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی (گوش دادن، تنظیم عواطف، درک پیام، بینش و قاطعییت)، t مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ بزرگتر می‌باشد. از این رو، میزان کلیه ابعاد مهارت‌های ارتباطی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بیشتر از سطح متوسط (سطح متوسط=۳) بوده است.

آزمون فرضیه‌های پژوهش

۱. بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن، جنس، رشته تحصیلی، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت) آنان رابطه وجود دارد.

جدول ۲. مقایسه مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان برحسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

متغیر جمعیت‌شناختی	مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی	F	sig	میزان تأثیر	توان آماری
جنسیت	گوش دادن	۰/۲۰۸	۰/۶۵۲	۰/۰۰۸	۰/۰۷۲
	تنظیم عواطف	۰/۰۳۴	۰/۸۵۵	۰/۰۰۱	۰/۰۵۴
	درک پیام	۰/۴۷۱	۰/۴۹۹	۰/۰۱۷	۰/۱۰۲
	بیش	۰/۳۳۹	۰/۵۶۵	۰/۰۱۲	۰/۰۸۷
	قاطعت	۶/۶۶۲	۰/۰۱۶	۰/۱۹۸	۰/۷۰۱
سن	گوش دادن	۱/۶۰۸	۰/۲۱۱	۰/۱۵۲	۰/۳۷۴
	تنظیم عواطف	۱/۱۹۲	۰/۳۳۲	۰/۱۱۷	۰/۲۸۳
	درک پیام	۰/۱۳۲	۰/۹۴۰	۰/۰۱۴	۰/۰۷۱
	بیش	۱/۷۱۵	۰/۱۸۸	۰/۱۶۰	۰/۳۹۷
	قاطعت	۲/۸۰۶	۰/۰۵۹	۰/۲۳۸	۰/۶۰۹
مدرک تحصیلی	گوش دادن	۰/۹۹۰	۰/۴۱۲	۰/۰۹۹	۰/۲۳۹
	تنظیم عواطف	۰/۶۹۴	۰/۵۶۴	۰/۰۷۲	۰/۱۷۷
	درک پیام	۰/۰۴۳	۰/۹۸۸	۰/۰۰۵	۰/۰۵۷
	بیش	۱/۱۱۶	۰/۳۶۰	۰/۱۱۰	۰/۲۶۷
	قاطعت	۱/۲۱۷	۰/۳۲۳	۰/۱۱۹	۰/۲۸۹
رشته تحصیلی	گوش دادن	۰/۰۹۴	۰/۹۱۰	۰/۰۰۷	۰/۰۶۳
	تنظیم عواطف	۰/۹۴۱	۰/۴۰۳	۰/۰۶۵	۰/۱۹۶
	درک پیام	۰/۴۹۲	۰/۶۱۷	۰/۰۳۵	۰/۱۲۲
	بیش	۰/۲۶۰	۰/۷۷۳	۰/۰۱۹	۰/۰۸۷
	قاطعت	۰/۰۹۲	۰/۹۱۲	۰/۰۰۷	۰/۰۶۳
سابقه خدمت	گوش دادن	۰/۸۲۸	۰/۴۴۸	۰/۰۵۸	۰/۱۷۷
	تنظیم عواطف	۰/۸۷۴	۰/۴۲۹	۰/۰۶۱	۰/۱۸۴
	درک پیام	۰/۲۸۰	۰/۷۵۸	۰/۰۲۰	۰/۰۹۰
	بیش	۰/۶۶۱	۰/۵۲۵	۰/۰۴۷	۰/۱۴۹
	قاطعت	۲/۵۶۳	۰/۰۹۶	۰/۱۶۰	۰/۴۶۸

براساس یافته‌های جدول ۲، F مشاهده شده تنها بین جنس و مؤلفه قاطعت در سطح $p \leq 0/05$ معنادار بوده، ولی بین میانگین بقیه مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان برحسب سن، جنس، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی و سابقه خدمت آنها تفاوت معناداری مشاهده نشده است.

آزمون تحلیل واریانس چند متغیره (MANOVA) نشان داد که در دانشگاه اصفهان، ارتباط معناداری بین جنس و مؤلفه قاطعیت وجود دارد، ولی بین میانگین بقیه مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان برحسب سن، جنس، مدرک تحصیلی، مرتبه علمی، رشته تحصیلی و سابقه خدمت آنها تفاوت معناداری مشاهده نشده است.

۲. بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن، جنس، تحصیلات و سابقه کار) آنان رابطه وجود دارد.

جدول ۳. مقایسه مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان برحسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

متغیر جمعیت‌شناختی	مؤلفه مهارت‌های ارتباطی	F	Sig	میزان تأثیر	توان آماری
جنسیت	گوش دادن	۰/۶۲۷	۰/۴۴۰	۰/۰۳۸	۰/۱۱۶
	تنظیم عواطف	۱/۲۷۴	۰/۲۷۶	۰/۰۷۴	۰/۱۸۶
	درک پیام	۰/۲۲۱	۰/۶۴۵	۰/۰۱۴	۰/۰۷۳
	بینش	۸/۳۳۲	۰/۰۱۱	۰/۳۴۲	۰/۷۷۳
	قاطعیت	۰/۴۸۲	۰/۵۲۲	۰/۰۲۶	۰/۰۹۴
سن	گوش دادن	۰/۶۹۳	۰/۶۰۸	۰/۱۴۸	۰/۱۷۹
	تنظیم عواطف	۳/۷۵۱	۰/۰۲۵	۰/۴۸۴	۰/۷۷۱
	درک پیام	۱/۵۴۹	۰/۲۳۶	۰/۲۷۹	۰/۳۷۱
	بینش	۰/۸۷۶	۰/۵۰۰	۰/۱۸۰	۰/۲۱۸
	قاطعیت	۱/۷۱۷	۰/۱۹۵	۰/۳۰۰	۰/۴۰۹
مدرک تحصیلی	گوش دادن	۲/۳۱۶	۰/۱۱۴	۰/۳۰۳	۰/۴۷۷
	تنظیم عواطف	۴/۵۸۴	۰/۰۱۷	۰/۴۶۲	۰/۷۹۴
	درک پیام	۱/۳۷۷	۰/۲۸۶	۰/۲۰۵	۰/۲۹۶
	بینش	۰/۷۰۲	۰/۵۶۴	۰/۱۱۶	۰/۱۶۶
	قاطعیت	۰/۹۰۰	۰/۴۶۳	۰/۱۴۴	۰/۲۰۳
رشته تحصیلی	گوش دادن	۰/۲۵۶	۰/۷۷۷	۰/۰۳۱	۰/۰۸۴
	تنظیم عواطف	۰/۰۳۱	۰/۹۶۹	۰/۰۰۴	۰/۰۵۴
	درک پیام	۱/۰۴۸	۰/۳۷۳	۰/۱۱۶	۰/۲۰۱
	بینش	۰/۱۴۵	۰/۸۶۶	۰/۰۱۸	۰/۰۶۹
	قاطعیت	۲/۰۴۵	۰/۱۶۲	۰/۲۰۴	۰/۳۵۹
سابقه خدمت	گوش دادن	۱/۸۰۷	۰/۱۹۶	۰/۱۸۴	۰/۳۲۱
	تنظیم عواطف	۰/۴۱۹	۰/۶۶۵	۰/۰۵۰	۰/۱۰۶
	درک پیام	۰/۰۷۷	۰/۹۲۶	۰/۰۱۰	۰/۰۶۰
	بینش	۰/۰۹۱	۰/۹۱۳	۰/۰۱۱	۰/۰۶۲
	قاطعیت	۰/۰۷۶	۰/۹۲۷	۰/۰۰۹	۰/۰۶۰

بر اساس یافته‌های جدول ۳، F مشاهده شده بین جنس و بینش، سن و تنظیم عواطف، مدرک تحصیلی و تنظیم عواطف در سطح $p \leq 0/05$ معنادار بوده، ولی بین میانگین بقیه مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر حسب سن، جنس، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی و سابقه خدمت آنها تفاوت معناداری مشاهده نشده است.

آزمون تحلیل واریانس چند متغیره (MANOVA) نشان داد که در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، ارتباط معناداری بین جنس و بینش، سن و تنظیم عواطف، مدرک تحصیلی و تنظیم عواطف وجود دارد ولی بین میانگین بقیه مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر حسب سن، جنس، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی و سابقه خدمت آنها تفاوت معناداری مشاهده نشده است.

جدول ۴. مقایسه زوجی اختلاف میانگین و انحراف معیار مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر حسب مدرک تحصیلی

مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی	مدرک تحصیلی	اختلاف میانگین	انحراف معیار	sig
تنظیم عواطف	دیپلم کارشناس	-۰/۳۹۷۰	۰/۱۵۴۵۶	۰/۰۲۱

نتایج آزمون LSD مندرج در جدول ۴ نشان می‌دهد که اختلاف میانگین تنظیم عواطف بر حسب مدرک تحصیلی در سطح $p \leq 0/05$ معنادار بوده است، به طوری که تنظیم عواطف در کتابداران با مدرک دیپلم کمتر از کتابداران با مدرک کارشناسی بوده است.

جدول ۵. مقایسه زوجی اختلاف میانگین و انحراف معیار مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه اصفهان و علوم پزشکی اصفهان بر حسب جنسیت

مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی	جنسیت	اختلاف میانگین	انحراف معیار	Sig
قاطعیت در دانشگاه اصفهان	مرد-زن	۰/۳۱۵	۰/۱۴۱	۰/۰۲
بینش در دانشگاه علوم پزشکی	مرد-زن	۰/۲۸۲	۰/۱۵۴	۰/۰۴

نتایج آزمون LSD نشان می‌دهد که اختلاف میانگین قاطعیت و بینش بر حسب جنسیت در سطح $p \leq 0/05$ معنادار بوده است، به طوری که قاطعیت و بینش در کتابداران با جنسیت مرد بیشتر از کتابداران با جنسیت زن بوده است.

جدول ۶. مقایسه زوجی اختلاف میانگین و انحراف معیار مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر حسب سن

مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی	جنسیت	اختلاف میانگین	انحراف معیار	Sig
تنظیم عواطف	گروه سنی ۳۷ تا ۴۸-۴۷ تا ۳۸	۰/۲۸	۰/۱۴۶	۰/۰۰۹

نتایج آزمون LSD نشان می‌دهد که اختلاف میانگین تنظیم عواطف بر حسب سن در سطح $p \leq 0.05$ معنادار بوده است، به طوری که تنظیم عواطف در کتابداران گروه سنی ۳۸ تا ۴۷ سال بیشتر از کتابداران با گروه سنی ۱۸ تا ۳۷ سال بوده است.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌ها نشان داد که میانگین مهارت‌های ارتباطی و کلیه ابعاد مهارت‌های ارتباطی در دانشگاه اصفهان و همچنین در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بیشتر از سطح متوسط بوده است که نشان‌دهنده آن است که کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان از مهارت‌های ارتباطی قوی‌ای برخوردار هستند. یافته‌های پژوهش در این قسمت با یافته‌های امینی (۱۳۸۹) مبنی بر قوی بودن مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان، همخوانی دارد که به نظر می‌رسد مهارت‌های ارتباطی بالای کتابداران به این علت باشد که کتابداران قبلاً آموزش‌های لازم را در زمان تحصیل طی گذراندن واحد درسی اصول کار مرجع در دوره‌ی کارشناسی و همچنین، در واحدهای درسی مربوط به مدیریت در دوره‌ی کارشناسی ارشد دیده باشند. همچنین بعضی اوقات کارگاه‌هایی با عنوان کارگاه بهبود مهارت‌های ارتباطی در دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی برای کتابداران تدارک دیده شده است. گوسین بودو و مکینش (Gosine-Boodoo & Mcnish, 2005)، میلز و لودوگ (Mills & Lodog, 2006) و گیرولیموز و کونزتا (Gerolimos & Konsta, 2008) اظهار می‌کنند که مهارت‌های ارتباطی از عناصر اساسی و مهم برای کتابداران محسوب می‌شود. کتابداران بدون داشتن مهارت‌های ارتباطی مناسب قادر نخواهند بود نیازهای اطلاعاتی کاربران را شناسایی و برآورده کنند (Yusuf, 2001). همچنین کاکرمن (Kakirman, 2012) اظهار می‌کند توجه مدیران به مهارت‌های ارتباطی به افزایش رضایت شغلی کتابداران خواهد انجامید.

یافته‌ها نشان داد که در دانشگاه اصفهان، ارتباط معناداری بین جنس و مؤلفه قاطعیت وجود دارد، ولی بین میانگین بقیه مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان بر حسب سن، جنس، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی و سابقه خدمت آنها تفاوت معناداری مشاهده نشده است. این یافته‌ها با یافته‌های امینی (۱۳۸۹) مبنی بر این که بین مهارت‌های کلامی و غیرکلامی کتابداران بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن، جنس، مدرک، رشته تحصیلی، سابقه خدمت و سازمان مادر) تفاوت معناداری وجود ندارد، همخوانی دارد و با پژوهش یوسف (۲۰۱۱) مبنی بر این که تفاوت‌های جنسیتی در مهارت‌های ارتباطی معنادار نیستند، مغایر است. یافته‌های رضایی و دیگران (۱۳۷۹) نیز حکایت از بالابودن سطح مهارت‌های ارتباطی در بین پزشکان زن بوده است.

یافته‌ها نشان داد که ارتباط معناداری بین جنس و بیش، سن و تنظیم عواطف، مدرک تحصیلی و تنظیم عواطف وجود دارد، ولی بین میانگین بقیه مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب سن، جنس، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی و سابقه

خدمت آنها تفاوت معناداری مشاهده نشده است به طوری که قاطعیت و بینش در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با جنسیت مرد بیشتر از کتابداران با جنسیت زن بوده است و تنظیم عواطف در کتابداران گروه سنی ۳۸ تا ۴۷ سال بیشتر از کتابداران با گروه سنی ۱۸ تا ۳۷ سال بوده است و همینطور اختلاف میانگین تنظیم عواطف بر حسب مدرک تحصیلی در سطح $p \leq 0/05$ معنادار بوده است، به طوری که تنظیم عواطف در کتابداران با مدرک دیپلم کمتر از کتابداران با مدرک کارشناسی بوده است.

پیشنهادهای پژوهش

- با توجه به اینکه محیط کار کتابخانه بر پایه خدمت به کاربر بنا شده، و یکی از ملزومات خدمت مناسب کتابداران، مهارت‌های ارتباطی سطح بالا است؛ از این رو، مفید خواهد بود که مهارت‌های ارتباطی به عنوان معیاری در استخدام کتابخانه‌ها در نظر گرفته شود تا افراد شایسته‌تری برای این پست انتخاب شوند.
- با توجه به آن که بخش امانت و مرجع کتابخانه به نوعی ویرترین کتابخانه محسوب می‌شود و کتابداران مشغول در این قسمت‌ها نقش بسیار زیادی در اطلاع‌رسانی، راهنمایی مراجعین، برآوردن نیازهای اطلاعاتی آنها و همچنین تشویق مراجعین برای مراجعات بعدی را دارند، پیشنهاد می‌شود افرادی از بین کتابداران موجود در کتابخانه‌ها برای این پست‌ها انتخاب شوند که از سطح مطلوب مهارت‌های ارتباطی برخوردار باشند.
- همینطور پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی با این موضوع در بخش‌های دیگر دانشگاه که ارتباط زیادی با مراجعین دارند، انجام گیرد.
- در پژوهشی عوامل تأثیرگذار بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران شناسایی شود تا تهیه الگو برای آموزش مهارت‌های ارتباطی بهتر میسر شود.
- جهت تعمیم نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های مشابه در سایر کتابخانه‌ها مثل کتابخانه‌های عمومی، ملی، آموزشگاهی و... انجام شود.

منابع

- امینی، اکرم (۱۳۸۹). *ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. اصفهان: دانشگاه اصفهان.
- باب‌الحوائجی، فهیمه؛ آقا کیشی‌زاده، وحید (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی با توانمندسازی کتابداران: مورد پژوهی کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز. *فصلنامه دانش‌شناسی*. ۳۰ (۱۰): ۱۳-۲۴.

- باستانی، قادر (۱۳۸۶). اصول و تکنیک های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران. تهران: ققنوس.
- برکو، ری ام؛ ولوین آ؛ دارلین آر (۱۳۸۷). مدیریت ارتباطات. ترجمه محمد اعرابی و داود ایزدی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- تی وود، جولیا (۱۳۷۹). ارتباطات میان فردی. ترجمه مهرداد فیروزبخت. تهران: انتشارات مهتاب.
- حسین چاری، مسعود؛ فداکار، محمد مهدی (۱۳۸۸). بررسی تأثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی بر اساس مقایسه دانش‌آموزان و دانشجویان. دانش‌پژوهان. دانش‌پژوهان. ۱۶(۱۵): ۷۸-۸۶.
- حسینی، صادق (۱۳۹۰). فنون و مهارت‌های ارتباط غیر کلامی در راهنمای گردشگران. دو ماهنامه گشت و گذار، ۶ (۳۷): ۳۸-۴۵.
- دیانی، محمد حسین؛ معرف‌زاده عبدالحمید (۱۳۷۰). مبانی مرجع: فنون پرسش‌کاوی و پاسخ‌یابی از منابع کتابخانه. مشهد: آستان قدس رضوی.
- رضایی، ریتا؛ حسینی، جلیل؛ ولایی، ناصر (۱۳۷۹). عملکرد مهارت‌های ارتباطی پزشکان با بیماران و نگرش پزشکان نسبت به آن. فیض، ۴ (۱۶): ۱۹-۲۶.
- هارجی، اون؛ ساندرز، ک؛ دیکسون، د. (۱۳۸۴). مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی. ترجمه خشایار بیگی. تهران: رشد.

Freet, B ; Marcinek, M.(2005). *The future of the academic library and the academic librarian : a delphi study reloaded*. Routledge ,11(1), 37-63.

Gerolimos M, Konsta R. (2008). Librarians skills and qualifications in a modern informational environment. *Library Management*. 29(8-9), 691-699.

Gosine-Boodoo, M ; Mcnish, M (2005). Comparing polarized perspectives : librarians professional skills and development .*New Library World*, 106(7-8), 363-377.

Hernon, Peter; Giesecke, Joan; Camila, Alire (2007). *Academic librarian as emotionally intelligent leader*. USA: Libraries Unlimited.

Kakirman Yildiz. (2012). Effective Communication Skills to Manage The Library: Relations Between Managers and Librarians.*Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*. 9(2), 141-153.

Mills, John; Lodoge, D (2005). Affect, emotional intelligence and librarian- user interaction. *Library Review* , 55(9), 587-597.

Yusuf F. (2011). Effective Communication for Reference Service Delivery in Academic Libraries. *Library Philosophy and Practice*. 6(11), 402-472.